

## ABSTRAK SKRIPSI

Skripsi ini membahas tentang Analisis Profitabilitas Pelanggan yaitu sebuah analisis yang dilakukan untuk mengetahui kontribusi laba/rugi masing-masing segmen pelanggan yang dimiliki oleh sebuah badan usaha. Analisis Profitabilitas Pelanggan ini perlu dilakukan karena seringkali timbul pandangan bahwa apabila suatu badan usaha mengalami laba maka dianggap setiap segmen pelanggannya juga memberikan laba, padahal dalam kenyataannya bisa saja tidak. Untuk menghitung profitabilitas masing-masing segmen nasabah, agar alokasi biaya ke masing-masing segmen akurat maka digunakan suatu alat bantu yaitu dengan *Activity Based Costing* (ABC).

*Activity Based Costing* merupakan tehnik akuntansi manajemen yang cara kerjanya akan membebankan biaya-biaya ke pelanggan atas dasar sumber daya yang memang dikonsumsi oleh pelanggan tersebut. Setelah dilakukan pembebanan biaya ke masing-masing segmen nasabah kemudian dapat dihitung profitabilitas masing-masing segmen, sehingga lantas dapat dilakukan analisis profitabilitas pelanggan dengan tehnik *Decision Grid Analysis* (DGA). DGA ini hasilnya akan membagi pelanggan menjadi empat kategori berdasarkan pertimbangan margin laba dan volume penjualan, yaitu *winners*, *potential*, *problems*, dan *lossers*, dimana masing-masing membutuhkan penanganan yang berbeda-beda.

Pada penulisan kali ini Analisis Profitabilitas Pelanggan diterapkan pada suatu badan usaha yang berbentuk lembaga keuangan (bank). Dalam kehidupan perekonomian Indonesia dewasa ini, semakin lama semakin nampak peran nyata dan fungsi dari bank sebagai lembaga keuangan. Lebih khusus lagi mengenai Bank Perkreditan Rakyat (BPR), dari waktu ke waktu data menunjukkan perkembangan jumlah dan tingkat kesehatan yang baik. Melihat kondisi ini maka semakin ke depan tentunya peran BPR akan semakin luas. Maka dari itu, penting bagi suatu bank untuk mengetahui mana nasabah yang *profitable* dan mana yang tidak sehingga dapat dijadikan sebagai sumber informasi yang akurat bagi pihak manajemen.

Bank yang dijadikan sarana penerapan APP skripsi ini adalah Bank Perkreditan Rakyat (BPR) "X". Dengan menggunakan data-data dari BPR "X", dilakukan Analisis Profitabilitas Pelanggan untuk mengetahui kontribusi masing-masing segmen nasabah, karena selama ini BPR "X" untuk mengetahui kinerja manajemennya hanya menghitung laba/rugi BPR "X" secara keseluruhan saja. BPR "X" adalah sebuah bank yang terletak di kawasan industri (Krian) yang nasabahnya terbagi menjadi tiga segmen yaitu segmen pedagang, segmen buruh pabrik, dan segmen petani. Sebagian besar nasabahnya adalah terdiri dari segmen pertama dan kedua.

Hasil perhitungan profitabilitas nasabah yang telah dilakukan terhadap segmen nasabah BPR “X” memberikan informasi tentang margin laba/rugi yang diperoleh masing-masing segmen nasabah. Segmen nasabah pedagang (berkarakteristik *passive*) memiliki margin laba 83,58%; segmen nasabah buruh pabrik (berkarakteristik *aggressive*) mempunyai *cost to serve* yang tinggi sehingga memiliki margin rugi sebesar 148,24%; dan segmen nasabah petani memiliki margin laba 82,87%.

Kemudian, berdasarkan tehnik *Decision Grid Analysis* dapat dilakukan analisis profitabilitas nasabah, yang akan memberi gambaran tentang posisi/kategori setiap segmen nasabah. Berdasarkan margin laba/rugi dan volume penjualan (kredit) diketahui bahwa segmen nasabah pedagang berada pada kategori *winner*, segmen nasabah buruh pabrik pada kategori *loser*, dan segmen nasabah petani pada kategori *potential*. Setiap masing-masing kategori dari masing-masing segmen nasabah ini membutuhkan penanganan yang berbeda.

Hasil penerapan Analisis Profitabilitas Pelanggan ini diharapkan dapat dijadikan masukan dan digunakan secara bijak oleh pihak BPR “X”. BPR “X” diharapkan dapat membagi perhatian pada semua segmen nasabah termasuk yang berada pada kategori *loser* dan tidak hanya terarah perhatiannya pada segmen yang *winners* dan *potential*, sehingga dapat memperbaiki kondisi yang ada.